Descripción del Servicio – PTC Jetstream

Su uso de las ofertas de PTC Jetstream está sujeto a los términos del Acuerdo maestro de SaaS de PTC (el «**Acuerdo**») así como a los siguientes términos adicionales. Los términos en mayúsculas utilizados pero no definidos a continuación tienen el significado que se les atribuye en el Acuerdo.

Introducción / Base de la oferta

Esta oferta proporciona a los Clientes un entorno SaaS que incluye un conjunto completo de capacidades de colaboración. PTC Jetstream se contrata sobre la base de Usuario Registrado, con una cantidad mínima para comenzar. Todas las suscripciones incluyen el acceso a una instancia de producción. No se dispone de instancias de no producción. Si el Cliente requiere varias instancias de producción, por ejemplo, para dar soporte a diferentes unidades de negocio que requieran configuraciones incompatibles, se requerirá una suscripción separada por cada una.

Actualizaciones y mejoras

PTC publica las fechas de lanzamiento de las actualizaciones y versiones de PTC Jetstream en el Calendario de Lanzamiento de Productos (support.ptc.com/cs/release-calendar/index.html).

Copias de seguridad y restauración

Las copias de seguridad completas del sistema se realizan a diario y se almacenan en ubicaciones georredundantes. Las copias de seguridad se mantienen durante 30 días. PTC no puede restaurar archivos individuales eliminados a través del Servicio, pero puede realizar una restauración completa del sistema a partir de una copia de seguridad a petición del Cliente.

Recuperación ante desastres

En caso de una interrupción del servicio a gran escala, PTC trabajará con los clientes afectados para determinar si se debe aplicar el protocolo de recuperación ante desastres. Si es necesario, el Objetivo de punto de recuperación (RPO) para los sistemas de producción es de 24 horas, y el Objetivo de tiempo de recuperación (RTO) para los sistemas de producción es de 5 días.

Derechos de almacenamiento de datos

Actualmente no existen límites ni tasas adicionales en relación con el almacenamiento de datos; no obstante, PTC se reserva el derecho de actualizar esta Descripción del Servicio para imponer límites y tasas asociadas al almacenamiento que exceda dichos límites.

Seguridad y Privacidad de datos

La información sobre el programa de seguridad para este servicio se encuentra en el Centro de confianza de PTC.

La información sobre los datos recogidos como parte del Servicio se encuentra en www.ptc.com/en/documents/policies.

Agrupamiento / Batching

Para las tipologías de contrato basadas en el número de usuarios se requiere una licencia para cada persona que acceda o utilice el Servicio o la funcionalidad o los datos contenidos en el mismo, o que utilice los resultados generados por éste (los «Materiales»), ya sea de forma directa o indirecta, por ejemplo, a través de un portal web u otro mecanismo de «batching» o cualquier otro medio que permita el acceso indirecto al Servicio o a los Materiales. No se permiten credenciales genéricas o compartidas. Por ejemplo, si una

oferta de Servicios se licencia bajo la modalidad de Usuario Registrado y los Usuarios Registrados comparten sus contraseñas con personas que no sean Usuarios Registrados, ello constituirá una infracción del modelo de licencia de Usuario Registrado y no estará permitido. Asimismo, el Cliente podrá crear cuentas de servicio genéricas únicamente con el propósito de automatizar tareas iniciadas por usuarios humanos debidamente licenciados, pero no para ejecutar tareas en beneficio de usuarios que no dispongan de la licencia correspondiente.

Exportación de datos

Una vez que se conozca la Fecha de fin del Servicio, el Cliente puede solicitar hasta dos exportaciones de datos: (1) antes de la Fecha de fin del Servicio, una exportación para fines de comprobación de la entrada de datos en el nuevo sistema del Cliente, y (2) exportación final en la Fecha de fin del Servicio. El Cliente coordinará esas solicitudes con PTC. No obstante, el Cliente puede contratar con PTC la exportación de datos adicionales no estándar por un coste adicional. PTC conservará los datos del Cliente durante aproximadamente 30 días después de la última extracción, tras lo cual serán destruidos. Durante este periodo de 30 días se puede proporcionar una copia de los datos archivados bajo petición. Para las exportaciones de datos autorizadas, los formatos de exportación de datos incluirán los elementos aplicables de los siguientes: Exportación del esquema de la base de datos, exportación de LDIF de directorio o exportación de listas de usuarios similares, exportación LDIF LDAP de empresa y contenidos de bóvedas de archivos externos.